

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PARMA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 15 DEL 3 LUGLIO 2018**

Il giorno 3 luglio 2018, alle ore 17.00 presso la sede Iren SpA di Parma, strada Santa Margherita 6/A, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Parma.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Ettore Rocchi (Vice Presidente Iren)
- Fabio Faccini (Cigno Verde)
- Stefano Cantoni (Confesercenti)
- Lorenzo Zerbini (Gruppo Giovani dell'Industria di Parma)
- Silvano Annoni (Italia Nostra)
- Massimo Perotti (CNA)
- Massimo Donati (Ass. Kuminda)
- Patrizia Bonardi (Sirio Coop. Sociale) Vicepresidente
- Maria Chiara Albertini (UPI)
- Alessio Malcevschi (Università degli Studi di Parma)
- Francesca Campanini (Confconsumatori)
- Tiziana Benassi (Comune di Parma)
- Luca Cenci (EMC2)

Hanno giustificato la propria assenza i Signori:

- Marco Trevisan (Comune di Salsomaggiore) Presidente
- Ignazio Cannas (ADOC)
- Claudio Franchini (ASCOM)
- Marco Tamani (Coldiretti)
- Arnaldo Conforti (Forum Solidarietà)
- Fabrizio Ghidini (Federconsumatori)

La Vicepresidente Patrizia Bonardi assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 20 giugno 2018, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction 2017;
2. Approvazione del Progetto Dilemma;
3. Stato avanzamento dei progetti;
4. Comunicazione su aggiornamento dell'informativa sulla privacy;
5. Varie ed eventuali.

La Presidente della Seduta propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Felicità Saglia della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren. I presenti all'unanimità approvano la proposta.

La Presidente della Seduta fa poi rilevare che sono presenti: Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren SpA, Damiano Durante e Simone Mazzata della stessa funzione.

\* \* \* \* \*

## **1. Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction 2017**

La Presidente della Seduta cede la parola a Selina Xerra la quale evidenzia che il Gruppo Iren tra dicembre 2017 e gennaio 2018 ha condotto indagini di customer satisfaction e brand awareness su tutti i servizi gestiti dal Gruppo, e in particolare per il territorio emiliano:

- Servizi idrici integrati
- Servizi di igiene ambientale
- Servizi di distribuzione gas e energia elettrica
- Vendita servizi energetici
- Servizio di teleriscaldamento.

Al riguardo Selina Xerra illustra un documento avente ad oggetto i risultati delle indagini di cui sopra e fa presente che le interviste sono state effettuate utilizzando la metodologia della call telefonica (CATI) che ha consentito di rilevare un indice della soddisfazione percepita (CSI Index) e una percezione di soddisfazione complessiva (overall).

Selina Xerra prosegue sottolineando in particolare che in linea generale i clienti si sono dichiarati soddisfatti per il 94%, in crescita rispetto al 2016, e questo dato evidenzia un dato molto positivo rispetto agli standard rilevati sia a livello regionale che nazionale.

Nei servizi di igiene ambientale Xerra sottolinea che fattori normalmente più critici quali la pulizia delle strade/marciapiedi e il rapporto costo/qualità del servizio mostrano un livello di soddisfazione più alto rispetto agli anni precedenti e ai dati nazionali e regionali.

In generale per tutti i servizi si evidenzia un netto miglioramento negli indici relativi al servizio e al prodotto fornito, mentre si registra una lieve flessione rispetto al 2016 del dato relazionale, anche se il dato si attesta a livelli superiori rispetto a quello nazionale.

Nella vendita di prodotti energetici Xerra sottolinea che il livello di soddisfazione cresce anche da parte degli amministratori di condominio, solitamente più critici rispetto ai clienti domestici e non domestici, e che è in aumento il grado di soddisfazione overall.

Nel servizio di teleriscaldamento dell'area di Parma si evidenzia una crescita della soddisfazione complessiva, ed in particolare un alto indice di soddisfazione nell'attività di fatturazione.

Campanini fa notare che gli elementi rilevati in ambito relazionale possono dipendere dall'esigenza di una maggiore disponibilità di canali di contatto: non è facile individuare indirizzi mail da contattare e il canale più utilizzato rimane quello telefonico. Xerra spiega che Iren Mercato sta lavorando ad un sistema di CRM che permetterà di aumentare i canali di contatto.

Segue discussione ad esito della quale il Comitato prende atto dell'indagine svolta.

## **2. Approvazione del Progetto Dilemma**

La Presidente della Seduta cede la parola a Massimo Donati per aggiornare i membri sui risultati del gruppo di lavoro relativo al progetto Dilemma e per approvarne la fattibilità.

Donati ringrazia La Presidente della Seduta e relaziona sinteticamente sulla meccanica del gioco, le sue finalità e le tematiche ad esso correlate. Donati illustra ai membri del Comitato le due strade alternative che si possono percorrere nella fase sperimentale del progetto: un percorso educativo ed un laboratorio progettuale da inserirsi in un percorso di Alternanza Scuola Lavoro. Le due alternative portano a diverse tempistiche e a diverse quotazioni dell'intero progetto: nel caso di realizzazione del percorso educativo, il costo totale è stimato in 15.500 € (di cui 11.480 € di competenza 2018 e 4.020 € di competenza 2019), mentre nel caso del laboratorio progettuale il un costo totale si attesta a circa 25.300 € (di cui 9.280 € di competenza 2018 e 16.020 € di competenza 2019).

La Presidente della Seduta evidenzia che la disponibilità di budget del Comitato per il 2018 è pari a 15.000 € e che ai fini della decisione è utile valutare anche l'interesse del Comitato a sviluppare un ulteriore progetto presentato di recente sulla piattaforma Irencollabora. La Presidente della Seduta chiede di illustrarne i dettagli. Xerra illustra il progetto **L'Ultimo Diogene**, presentato da Chiara Comunicazione, che si pone l'obiettivo di realizzare un docufilm su Enzo "Màt" Sicuri a trent'anni dalla morte. Sicuri, figura molto amata dai parmigiani e dal carattere molto originale, ha vissuto "sotto le stelle" dagli Anni Cinquanta agli Ottanta, con estrema semplicità e svolgendo un'attività di

raccolta e riciclo della carta e di altri materiale. Per la divulgazione si prevede almeno una proiezione pubblica e la produzione di un ampio numero di dvd che possano essere distribuiti nelle scuole e in altri contesti. Il progetto ha un budget complessivo di circa 20.000 €. I proponenti stanno procedendo alla ricerca di sostegno economico per la produzione, presso vari soggetti potenzialmente interessati al tema. Al Comitato territoriale Iren i proponenti chiedono un sostegno di 5.000 €.

Cantoni rileva che il progetto ha un certo interesse dal punto di vista culturale e propone di valutarne il sostegno.

Benassi sottolinea che sarebbe interessante approfondire modalità per veicolare, prendendo le mosse dal docufilm, quei messaggi di sostenibilità che sono tra le finalità dell'attività del Comitato e suggerisce di approfondire la metodologia di divulgazione del dvd, target e messaggio da diffondere.

Xerra propone di approfondire con i proponenti il percorso divulgativo e la valenza di sostenibilità del progetto e presentare la nuova proposta nel Comitato del prossimo ottobre.

La Presidente della Seduta, ascoltate le osservazioni e le valutazioni emerse, propone di votare rispetto ai progetti Dilemma e L'Ultimo Diogene.

Il Comitato all'unanimità approva:

- di realizzare il progetto Dilemma seguendo l'alternativa del percorso educativo, per un costo complessivo di 15.500 €, di cui 11.480 € nel 2018 e 4.020 € nel 2019 (importi da intendersi IVA esclusa);
- di destinare un contributo di circa 3.500 € al progetto L'Ultimo Diogene a condizione che nel definire la fase di diffusione si sviluppino attività finalizzate a diffondere i messaggi di sostenibilità coerenti con le finalità del Comitato e che il proponente sia in grado di dimostrare di

### **3. Stato avanzamento del progetto RicibiAMO**

La Presidente della Seduta cede la parola a Felicità Saglia per aggiornare i membri sulla proposta esecutiva di prosecuzione del progetto RicibiAMO da parte di PiaceCiboSano.

Saglia illustra la nuova impostazione del progetto che prevede un'intensa campagna di comunicazione per la diffusione del messaggio di riduzione dello spreco in cucina e per ampliare e rendere maggiormente visibile la rete dei ristoratori aderenti.

La campagna di comunicazione prevede uscite su diversi media - radio, affissioni, web, social, ufficio stampa – nonché la produzione di materiali espositivi a supporto.

Per potenziare la rete di ristoratori l'associazione propone, ai nuovi aderenti, la partecipazione gratuita ad un primo corso sul non spreco in cucina e in sala, seguito da altri corsi tematici a

pagamento. I ristoratori avranno inoltre la possibilità di acquistare le family-bag ad un prezzo convenzionato ed accoglieranno uno studente di Istituto Alberghiero in qualità di tirocinante. Obiettivo è quello di passare dagli attuali 60 ristoranti aderenti a 100 iscritti.

Saglia presenta poi il timing e il budget dell'attività, per un totale di 35.000 € che, in coerenza con la prima fase del progetto già realizzata, dovrebbero essere suddivisi tra i Comitati Territoriali di Parma e di Piacenza.

Benassi, al fine di evitare esperienze che si sovrappongano a livello territoriale, intravede l'opportunità di coordinare il progetto nell'ambito del programma Parma Città della Cultura 2020 o all'interno della rete "Piacenza-Parma-Reggio destinazione Emilia" per la quale potrebbe eventualmente fare da tramite.

I membri del Comitato, manifestando l'interesse per il progetto, pongono l'accento sui trend futuri di autosostenibilità. All'unanimità decidono di riferire al Comitato di Piacenza le riflessioni sviluppate e di attendere la manifestazione di interesse anche da parte del Comitato di Piacenza, allo scopo di affrontare gli eventuali approfondimenti nel corso della prossima seduta.

#### **4. Stato avanzamento progetto Biochar**

La Presidente della Seduta cede la parola a Alessio Malcevschi per relazionare sullo stato di avanzamento del progetto Biochar.

Malcevschi spiega che il comune di Parma fornisce, come da progetto, il materiale cippato che viene trasportato all'impianto per la produzione di biochar presso l'Università di Modena; l'impianto rilascerà la prima fornitura di biochar entro la metà di agosto, per un suo utilizzo presso l'Orto Botanico di Parma agli inizi di settembre.

Malcevschi inoltre riferisce che il progetto è stato presentato al Festival dello Sviluppo Sostenibile ASVIS il 27 maggio all'Orto Botanico di Parma durante l'evento "Una passeggiata nell'Orto Botanico: fra cultura, biodiversità e sostenibilità", cui hanno partecipato circa 250 persone.

Il Comitato prende atto.

#### **5. Stato avanzamento progetto Parma Non Spreca**

La Presidente della Seduta cede la parola a Felicità Saglia per relazionare sullo stato di avanzamento del progetto Parma Non Spreca.

Saglia riferisce che l'acquisto del nuovo mezzo per la consegna dei pasti (come deliberato dal Comitato Territoriale in data 17 aprile 2018) avverrà dopo il periodo estivo.

Informa inoltre che l'attività di recupero eccedenze presso la mensa Iren di Parma sta producendo ottimi risultati: ad oggi e a 40 giorni dall'inizio dell'attività, sono stati recuperati mediamente 50/60

porzioni di primi e 8/10 porzioni di secondi/contorni al giorno. In totale quindi sono stati recuperati 1.550 primi e 300 secondi/contorni, consegnati alla mensa Caritas entro 20/25 minuti dal ritiro. Il Comitato prende atto.

## **6. Comunicazione su aggiornamento dell'informativa sulla privacy**

La Presidente della Seduta passa la parola a Selina Xerra, la quale ricorda che, come ormai generalmente noto, a partire dal 25 maggio 2018 è diventato applicabile il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (General Data Protection Rule o Regolamento generale sulla protezione dei dati)» (di seguito anche GDPR), in vigore dal 24 maggio 2016.

In coerenza con il nuovo dettato normativo, il Gruppo Iren ha proceduto all'aggiornamento sia dell'informativa sulla privacy fornita ai componenti del Comitato Territoriale in fase di insediamento sia dell'informativa privacy inserita sulla piattaforma online Irencollabora.it.

Xerra illustra ai presenti la nuova informativa privacy e informa che verrà inviata a tutti i membri del Comitato.

I presenti prendono atto.

\*\*\*\*\*

Terminato l'esame dell'ordine del giorno, alle ore 19.30 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario  
(Felicita Saglia)

La Presidente  
(Patrizia Bonardi)